



## FICHE DE POSTE N° 2021-62-226

### CHARGE D'ACCUEIL

#### IDENTIFICATION DU POSTE

Cadre Statutaire	Catégorie : C Filière : Administrative Cadre d'emplois : Adjoint administratifs territoriaux
Groupe de fonction	GC3
Date de création du poste	
Quotité de travail	Temps complet
Affectation	DG : DGA SERVICES A LA POPULATION Direction : DIRECTION DE LA REGLEMENTATION ET CITOYENNETE Service : PO CITOYENNETE Bureau/Secteur : PO SERVICE RELATIONS CITOYENS  Responsable hiérarchique (N+1) : CELINE CAZCARRA  NBI : ATTRIBUEE Motif d'attribution de la NBI : Fonction d'accueil

#### AGENT OCCUPANT LE POSTE

Nom :
Prénom :
Matricule :
Statut :
Grade actuel :
Date d'arrivée dans le poste :
Date de réexamen IFSE :
Temps de travail de l'agent : 100 %

#### MISSIONS GENERALES

Activités	Compétences
<p style="text-align: center;"><b><u>Agence Postale Communale :</u></b></p> <p>Renseigner et orienter le public vers les diverses offres de la Poste</p> <p><b>Produits et services postaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les affranchissements (lettres et colis ordinaires ou recommandés)</li> <li>Vendre des timbres à usage courant, des</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Agence Postale Communale :</u></b></p> <p><b><u>Savoir-faire :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir les clients et identifier leur demande</li> <li>Enregistrer les opérations bancaires courantes</li> <li>Appliquer les procédures de contrôle d'identité et de manipulation de fonds</li> <li>Gérer une trésorerie et des stocks</li> </ul>

enveloppes Prêt-à-Poster, des emballages Colissimo et à affranchir, des Prêt-à-Expédier Chronopost, des packs déménagement, garde du courrier et enveloppes de réexpédition, d'autres produits postaux sur demande

- Assurer le dépôt et le retrait d'objets y compris recommandés
- Assurer des services de proximité : Contrat de réexpédition du courrier, garde du courrier, abonnement mobilité
- Traiter le dépôt des procurations

#### **Services financiers et prestations associées :**

- Gérer les retraits d'espèces sur compte courant postal, sur Post épargne ou livret d'épargne
- Transmettre au bureau d'attache pour traitement direct selon les règles en vigueur : les demandes de services liées aux CCP, des procurations liées aux services financiers, des versements d'espèces sur le compte courant, sur Post épargne ou sur un livret d'épargne
- Transmettre au centre financier les demandes de dépôts de chèques sur CCP et comptes épargnes

#### **Produits tiers :**

- Vendre des produits et services de téléphonie « La Poste Mobile »
- Vendre des produits et services de Partenaires de La Poste

#### **Relation Citoyen :**

- Accueillir et renseigner le public sur place ou par téléphone avec amabilité.
- Recevoir, filtrer et orienter les appels vers les différents services.
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence.
- Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation.
- Assurer le classement et l'archivage de certains documents administratifs.
- Objets trouvés.
- Prendre des rendez-vous pour l'Etat-Civil, les passeports et carte nationale d'identité sur le logiciel Synbird

- Maîtriser les outils informatiques et bureautiques

#### **Savoir-être :**

- Sens du service public
- Disponible
- Aimable
- Rigoureux
- Discret

#### **Qualification**

- Permis B
- Formation assurée par la Poste avec stage pratique en immersion dans une autre agence postale

#### **Relation Citoyens**

#### **Savoir-faire :**

- Savoir s'organiser et gérer les priorités.
- Savoir comprendre une demande.
- Savoir s'adapter à différents interlocuteurs.
- Savoir prendre des messages.
- Savoir travailler en équipe.

#### **Savoir être :**

- Aimable.
- Discret, sérieux, patient.
- Savoir gérer les situations relationnelles difficiles.
- Diplomate.
- Respectueux de la confidentialité.

Activités complémentaires	Compétences
Polyvalence au sein du service Relation Citoyen	

**Champs relationnels du poste :**

Usagers du service public, agents de la collectivité, élus...

**Exigences requises :**

Faire preuve de qualités relationnelles

**CONDITIONS DE TRAVAIL ET CONTRAINTES**

Horaires de travail : 37 heures réparties sur 5 jours de travail et les horaires d'ouverture au public entre la mairie et l'agence postale

Lieu de travail et environnement : Mairie de Carcassonne et agence postale de la Cité (locaux de l'office du tourisme)

Moyens Matériels : Standard, outils informatiques, carte de stationnement pour la Cité

Equipements de protection individuelle obligatoire :                    oui         Non

Formations obligatoires :

Risques et contraintes liées au poste : (mettre une croix)

Travailleur isolé	<input type="checkbox"/>	Gestes répétitifs	<input type="checkbox"/>
Port de charges	<input type="checkbox"/>	Amiante	<input type="checkbox"/>
Station debout prolongée	<input type="checkbox"/>	Risques Musculo-Squelettiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Travail en hauteur	<input type="checkbox"/>	Autres	<input type="checkbox"/>

Fait à Carcassonne, le .....

<b>Agent</b>	<b>Supérieur Hiérarchique</b> <b>CELINE CAZCARRA</b>
<b>Validation du Chef de Service</b>	<b>Validation du Directeur ou DGA</b>